

**PENGARUH PRODUK, PELAYANAN, PROMOSI, LOKASI DAN BAGI  
HASIL TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMILIH BANK  
SYARIAH**

**(Survey pada BTN Syariah Cabang Surakarta)**



**SKRIPSI**

Disusun Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

**Disusun oleh:**  
**TATIK ERNAWATI**

**B200110014**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2015**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:  
**“PENGARUH PRODUK, PELAYANAN, PROMOSI, LOKASI DAN BAGI  
HASIL TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMILIH BANK  
SYARIAH(Survey pada BTN Syariah Cabang Surakarta)”**

Yang ditulis oleh:

**TATIK ERNAWATI**

**B 200 110 014**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat  
untuk diterima.

Surakarta, Juni 2015

**Pembimbing Kedua**

  
(Eny Kusumawati, SE, Akt)

**Pembimbing Utama**

  
(Drs. Eko Sugiyanto, M.Si)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, M.Si)



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS**

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **TATIK ERNAWATI**  
NIRM : **B 200110014**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PENGARUH PRODUK, PELAYANAN, PROMOSI,  
LOKASI DAN BAGI HASIL TERHADAP  
KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMILIH BANK  
SYARIAH  
(Survey pada BTN Syariah Cabang Surakarta)**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, ..... **Juni 2015**

Yang membuat pernyataan,

  


**TATIK ERNAWATI**

## MOTTO

“Awali semua pekerjaan dengan niat dan bacaan basmallah niscaya kamu akan memperoleh kemudahan dalam mengerjakannya.”

( *Al Hadits* )

Sesungguhnya setelah kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai (dari satu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lainnya. Dan hanya kepada Allah SWT hendaknya kamu berharap

(QS. Al- Insyirah: 6-8)

Sukses tidak di ukur menggunakan kekayaan, sukses adalah sebuah pencapaian yang kita inginkan  
(Penulis)

Aku datang, aku bimbingan, aku revisi, aku ujian, dan aku menang

-Alhamdulillah-

## PERSEMBAHAN

Yang Utama dari Segalanya...

Sembah sujud serta syukur kepada Allah SWT atas segala nikmat, karunia, limpahan rahmat dan berkah serta keagungan-Nya sehingga pikiran, hati, dan tangan ini dapat menyelesaikan skripsi sederhana ini dengan berbagai kemudahan. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Kupersembahkan karya sederhana ini kepada:

- Bapak dan ibukku tercinta yang selama ini telah memberikan kasih sayang, dukungan, nasihat, semangat, pengorbanan dan senantiasa mendoakan demi kesuksesanku. Semoga ini merupakan langkah awal dari sukses lain yang ingin kujelang, sukses dunia akhirat.
- Adikku tercinta semoga kelak menjadi lebih sukses.
- Semua keluarga besarku yang telah mengayagiku semua.
- Azis yang selalu setia dan selalu memberiku semangat
- Sahabatku Unny, Seleb, Chety yang sering saya repotkan. Wiwit, Rina, Ayuk, Deye terimakasih atas motivasi, support, kritikan doa, kebersamaan dan keceriaan yang telah kalian berikan selama ini.
- Sahabatku Ligem, Mayong, Anggar, Leli yang selalu setia menemani dan memberiku motivasi.
- Anak-anak kos "EGANDA" yang gokil-gokil dan selalu membuat saya tertawa.
- Almamatrku tercinta

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah serta inayah-Nya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“PENGARUH PRODUK, PELAYANAN, PROMOSI, LOKASI, dan BAGI HASIL TERHADAP KEPUTUSAN MASYARAKAT MEMILIH BANK SYARIAH(Survey pada BTN Syariah Cabang Surakarta)”**. Dengan demikian, terpenuhilah salah satu persyaratan akademis untuk mendapatkan Gelar Kesarjanaan (S1) pada program studi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis telah berusaha untuk memberikan hasil yang terbaik dan penulis akan mengalami kesulitan jika tidak mendapatkan doa dan bimbingan dari pihak lain. Oleh sebab itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, petunjuk, ridha dan kasih sayangMU yang tiada henti-hentinya Engkau limpahkan kepadaku.
2. Bapak Dr. Triyono, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak memberikan kemudahan kepada penulis dalam proses perkuliahan serta menyelesaikan semua ini.
3. Bapak Dr. Zulfikar, SE, M.Si selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta
4. Bapak Dr. Fatchan Achyani, SE, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang selalu memberi nasehat dan bimbingan selama kuliah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak Drs.Eko Sugiyanto, SE, M.Si dan Ibu Eni Kusumawati, SE, Akt selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah menyediakan waktu untuk memberikan bimbingan, pengarahan, dan saran kepada penulis dengan penuh kesabaran dan keikhlasan.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta atas segala ilmu, bimbingannya kepada penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Seluruh staff serta karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah banyak membantu segala kepentingan penulis selama penulis menempuh studi di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
8. Bapak Rahmad selaku bagian umum di BTN Syariah Surakarta yang telah memberikan izin untuk penelitian dan memperlancar proses penelitian.
9. Bapak, Ibu, serta adikku tercinta yang telah memberikan dukungan, doa, nasehat, kritikan, semangat, serta kasih sayang yang tak pernah tergantikan.
10. Segenap keluarga besar yang selalu memberikan perhatian, semangat serta doa-doanya.
11. Seseorang yang selalu setia, sabard dan selalu memberiku motivasi selama bertahun-tahun ini.
12. Sahabatku “Chilli Fams” yang telah memberikan kritikan, dukungan, semangat, dan persahabatan yang indah selama ini.
13. Sahabatku yang dirumah “Liyem, Mayong, Anggar, Leli” yang selalu memotivasiku.
14. Anak-anak kos “EGANDA” yang selalu membuatku ceria.
15. Teman-temanku FE UMS program studi Akuntansi angkatan 2011.
16. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih, semoga amal dan kebbaikannya mendapat balasan dari Allah SWT. Kritik dan saran selalu penulis terima dengan hati terbuka. Penulis berharap semoga skripsi yang sederhana dan jauh dari kesempurnaan ini dapat memberikan manfaat bagi diri penulis maupun pihak lain yang membutuhkan.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Surakarta, Juni 2015

Penulis

**TATIK ERNAWATI**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
HALAMAN MOTTO.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	
xvABSTRAKSI.....	
xvii	
BAB I PENDAHULUAN	
A. LatarBelakangMasalah.....	1
B. RumusanMasalah.....	3
C. TujuanPenelitian.....	4
D. ManfaatPenelitian.....	4
E. SistematikaPenulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian Bank Umum.....	7
B. Pengertian Bank Syariah.....	7

C. Perkembangan Bank Syariah di Indonesia.....	8
D. Fungsi Dibentuknya Bank Syariah.....	9
E. Karakteristik Bank Syariah.....	10
F. Akad-Akad Dalam Akuntansi Syariah.....	10
G. Perbedaan Antara Bank Konvensional Dengan Bank Syariah.....	13
H. Pengertian Produk.....	14
I. Pengertian Pelayanan.....	17
J. Pengertian Promosi.....	18
K. Pengertian Lokasi.....	19
L. Pengertian Bagi Hasil.....	19
M. Pengertian Keputusan Menabung.....	22
N. Kerangka Pemikiran.....	23
O. Penelitian Terdahulu.....	23
P. Perumusan Hipotesis.....	24

### BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Data dan Sumber Data.....	29
B. Populasi dan Teknik Pengambilan Sampel.....	29
C. Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	30
D. Definisi dan Operasional Variabel.....	31
1. Variabel Independen.....	31
2. Variabel Dependen.....	34
E. Analisis Data.....	34
1. Uji Kualitas Data.....	35

2. UjiAsumsiKlasik.....	36
3. UjiHipotesis.....	38

#### BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

A. Sejarah Berdirinya BTN Syariah.....	41
B. HasilPengumpulan Data.....	44
C. StatistikDeskriptif.....	44
D. Analisis Data danPengujianHipotesis.....	50
1. UjiValiditas.....	50
a. Variabel Produk.....	50
b. Variabel Pelayanan.....	51
c. Variabel Promosi.....	51
d. Variabel Lokasi.....	52
e. Variabel Bagi Hasil.....	53
f. Variabel Keputusan Menabung.....	53
2. Uji Reabilitas.....	54
3. Uji Asumsi Klasik.....	55
a. UjiNormalitas.....	55
b. UjiMultikolinearitas.....	56
c. UjiHeteroskedastisitas.....	56
4. UjiHipotesis.....	57
a. Intepretasi persamaan.....	58
b. UjiStatistik F .....	59

c. Koefisien Determinasi Uji ( $R^2$ ).....	59
d. Uji Statistik t.....	60
E. Pembahasan.....	62
BAB V   SIMPULAN	
A. Kesimpulan.....	66
B. Keterbatasan Penelitian.....	67
C. Saran.....	68
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1. Kerangka Konseptual Penelitian.....	18
--	----

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Perbedaan bank konvensional dengan bank syariah.....	13
Tabel IV.1 Proses Pengambilan Sampel.....	44
Tabel IV.2 Distribusi Frekuensi Karakteristik Responden .....	45
Tabel IV.3 Distribusi Frekuensi Pengetahuan dan Alasan Memilih Bank Syariah.....	48
Tabel IV.4 Statistik Deskriptif Variabel Responden.....	49
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel Produk.....	50
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Pelayanan.....	51
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas Variabel Promosi.....	52
Tabel IV.8 Hasil Uji Validitas Variabel Lokasi.....	52
Tabel IV.9 Hasil Uji Validitas Variabel Bagi Hasil.....	53
Tabel IV.10 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menabung.....	53
Tabel IV.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	54
Tabel IV.12 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel IV.13 Hasil Uji Multikolinearitas.....	56
Tabel IV.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	56
Tabel IV.15 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	57
Tabel IV.16 Hasil Uji t.....	60

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1	: Kuesioner Penelitian
Lampiran2	: Data Nilai Jawaban Responden
Lampiran 3	: Hasil Statistik Variabel Responden
Lampiran4	: HasilUjiValiditasProduk
Lampiran5	: HasilUjiValiditasPelayanan
Lampiran6	: HasilUjiValiditas Promosi
Lampiran7	: HasilUjiValiditasLokasi
Lampiran8	: HasilUjiValiditasBagi Hasil
Lampiran9	: HasilUjiValiditasKeputusan Menabung
Lampiran10	: HasilUjiReliabilitasProduk
Lampiran11	: HasilUjiReliabilitas Pelayanan
Lampiran 12	: HasilUjiReliabilitasPromosi
Lampiran 13	: HasilUjiReabilitas Lokasi
Lampiran 14	: HasilUjiReabilitas Bagi Hasil
Lampiran 15	: HasilUjiReabilitas Keputusan Menabung
Lampiran 16	: HasilUji Normalitas
Lampiran 17	: Hasil Uji Multikoneritas
Lampiran 18	: Hasil Uji Heterokedesitas
Lampiran 19	: Hasil Regresi Linier Berganda
Lampiran 20	: Tabel R
Lampiran 21	: Tabel t

Lampiran 22 : Tabel F

Lampiran 23 : Surat Keterangan Validasi Skripsi

Lampiran 24 : Surat Keterangan Ijin Penelitian



## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh bukti empiris mengenai pengaruh produk, pelayanan, promosi, lokasi, dan bagi hasil terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah.

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Tabungan Negara (BTN) Syariah Cabang Surakarta dengan sampel yaitu nasabah yang menabung di BTN Syariah Cabang Surakarta. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden yang ada di BTN Syariah Cabang Surakarta. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *convenience Sampling*.

Hasil analisis disimpulkan bahwa dari hasil asumsi klasik tidak terjadi masalah dalam uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas dan uji normalitas data berdistribusi normal. Berdasarkan hasil penelitian analisis data yang diketahui bahwa produk, pelayanan dan bagi hasil berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat memilih BTN Syariah Cabang Surakarta. Sedangkan promosi dan lokasi tidak berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih BTN Syariah Cabang Surakarta. Hasil uji t variabel produk menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,422 dengan nilai signifikansi sebesar 0,017 ( $p < 0,05$ ) sehingga  $H_1$  diterima, variabel pelayanan menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 2,201 dengan nilai signifikansi sebesar 0,030 ( $p < 0,05$ ) sehingga  $H_2$  diterima, variabel promosi menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,374 dengan nilai signifikan sebesar 0,709 ( $p > 0,05$ ) sehingga  $H_3$  ditolak, variabel lokasi menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 0,552 dengan nilai signifikansi sebesar 0,582 ( $p > 0,05$ ) sehingga  $H_4$  ditolak, dan variabel bagi hasil menunjukkan nilai  $t_{hitung}$  sebesar 4,254 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) sehingga  $H_5$  diterima.

**Kata kunci:** *produk, pelayanan, promosi, lokasi, bagi hasil, keputusan menabung.*

## ABSTRACT

This study aimed to get empirical evidence about the influence of the products, services, promotions, location, and for the outcome of the decision of the people choose Islamic banks.

This research was conducted at the State Savings Bank (BTN) Syariah Branch of Surakarta with sample of customers who save in BTN Syariah Branch of Surakarta. The number of samples in this study were 100 respondents in BTN Syariah Branch of Surakarta. Sampling was done by using a sampling method convenience.

Results of the analysis concluded that the results of the classical assumptions do not occur in the problem multicollinearity test, test and test data normality heteroskedastisitas normal distribution. Based on the results of data analysis known that the product, service and profit sharing positive and significant impact on the decisions people choose BTN Syariah Branch of Surakarta. While the promotion and the location does not affect the decision of the people choose BTN Syariah Branch of Surakarta. T test results showed tcount product variable of 2.422 with a significance value of 0.017 ( $p < 0.05$ ) so  $H_1$  accepted, service variable indicates tcount of 2.201 with a significance value of 0.030 ( $p < 0.05$ ) so  $H_2$  accepted, variable promotional shows tcount amounted to 0.374 with significant value of 0.709 ( $p > 0.05$ ) so  $H_3$  rejected, location variables showed tcount of 0.552 with a significance value of 0.582 ( $p > 0.05$ ) so that the  $H_4$  rejected, and the results show the value of the variable  $t_{hitung}$  4.254 with a significance value of 0.000 ( $p < 0.05$ ) so  $H_5$  accepted.

**Keywords:** *products, services, promotions, location, profit sharing, saving decision.*